

# Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Menunggak Rekening Listrik Pada PLN Sub-Rayon Sentebang

## Abstrak

This research is using survey. Populations used are all customers of PT. PLN (Persero) Sub Rayon Sentebang ever in arrears to pay the electricity bill, with a sample of 100 people who use techniques Probability Sampling type of stratified sampling proportional sample criteria in this study are customers aged > 20 years, whether married or not married and customer ever dives at least 2 months delinquent. This study using factor analysis. The results showed that the Factors Affecting Customer Delinquent Electricity Account In. PLN (Persero) Sub Rayon Sentebang is the payment process is complicated, quality distribution of electricity that is not good, quality of service disruption poor, low income customers, Deliberate customers delay payments, attitude PLN officers unfavorable, fee late charges are low, the payment system is not good, often delay the payment of electricity bills and lack of good quality KWH meter PLN.

Keywords: Job Satisfaction and Work Discipline.

## Pendahuluan

Perusahaan Listrik Negara atau PT. PLN (Persero) merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa energi listrik di Indonesia. Sebagai penyedia tenaga kelistrikan satu-satunya di Indonesia, PLN selalu berusaha melayani masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan akan sumber daya listrik yang baik untuk para pelanggannya.

Selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PLN dituntut untuk melaksanakan kegiatan usahanya dengan sebaik-baiknya dalam menghasilkan produk yang berkualitas, strategi pemasaran yang baik, dan memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan dalam

Dedi Hariyanto dan Subhan

Universitas Muhammadiyah Pontianak

meningkatkan penjualannya, agar mampu berdaya saing dengan perusahaan lainnya serta bebas subsidi pemerintah dengan beban atau kerugian yang dialami. Namun dalam pencapaiannya, PLN mengalami banyak kendala dan hambatan dalam melakukan kegiatan operasi bisnisnya di antaranya, seperti inefisiensi anggaran, keterbatasan suplai energi pembangkit listrik, pencurian listrik, jumlah tunggakan yang sangat besar terhadap pelanggan, dan lain-lain yang menimbulkan kerugian besar bagi PLN.

Jumlah tunggakan yang masih sangat besar ini disebabkan masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar rekening listrik tepat waktu dan menunggak membayar tagihan rekening listriknya. Ada pelanggan yang menunggak 2 bulan, 3 bulan dan ada juga pelanggan yang menunggak sampai 4 bulan, permasalahan ini merupakan masalah klasik yang masih belum bisa diselesaikan oleh PLN.

Masih tingginya angka tunggakan memang menjadi masalah tersendiri bagi PLN walaupun PLN merupakan perusahaan negara yang memiliki kewenangan tunggal dalam memproduksi listrik dan tidak memiliki pesaing dalam memasarkan listrik. Besarnya tunggakan tersebut tentunya akan berpengaruh pada penerimaan pendapatan PLN yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja PLN itu sendiri.

Pembayaran tagihan listrik dilayani mulai Tanggal 4 sampai dengan Tanggal 20 setiap bulan. Apabila pelanggan terlambat membayar tagihan rekening

listrik sampai batas akhir periode pembayarannya, maka pelanggan dikenakan Biaya Keterlambatan yang pertama (BK1). Selanjutnya jika pelanggan belum melunasi tunggakannya hingga masuk bulan berikutnya, pelanggan akan dikenakan Biaya Keterlambatan kedua (BK2) dan akan diberikan peringatan dengan melakukan pemutusan sementara aliran listrik pelanggan dengan cara melakukan penyegelan atas Alat Pembatas dan Pengukur (APP), yang terdiri dari MCB (Mini Circuit Breaker) dan kWh meter.

Biaya keterlambatan memang sangat kecil untuk Daya 450 VA - 900 VA dikenakan biaya keterlambatan sebesar Rp. 3.000,00, sedangkan biaya keterlambatan tertinggi hanya sebesar Rp. 75.000,00 untuk Daya 6.600 VA – 4.000 VA. Angka tersebut masih terbilang cukup kecil sehingga sering diabaikan oleh pelanggan. Banyak pelanggan yang cenderung menunggak dalam pembayaran rekening listrik karena masih menganggap pembayaran rekening bukan sesuatu yang harus diprioritaskan untuk dipenuhi selain itu penghasilan pelanggan, kekecewaan terhadap kualitas pelayanan PLN dan lain sebagainya juga dapat menjadi penyebab pelanggan menunggak.

### **Bahan dan Metoda**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Data yang diperoleh menggunakan teknik wawancara, kuesioner, observasi, serta data Sekunder Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Sub Rayon Sentebang yang menunggak per

Tanggal 6 Mei 2014 yaitu 699 Pelanggan. Sample diperoleh menggunakan teknik Probability Sampling jenis Stratified Sampling Proporsional dengan jumlah 100 reponden. Data dianalisis menggunakan analisis faktor (factor analysis). Faktor-faktor yang dianalisis adalah Penghasilan rendah, Penghasilan tidak menentu, Seringnya terlambat menerima gaji, Tidak memprioritaskan pembayaran rekening listrik, Memutarkan uang pembayaran rekening listrik untuk keperluan lain, Sengaja tidak membayar tagihan rekening listrik, Malas untuk membayar ke loket dan menunggu petugas PLN datang menagih, Sering lupa membayar tagihan rekening listrik, Sering menunda-nunda pembayaran rekening listrik, Rumah sering kosong karena ditinggal penghuninya untuk bekerja di luar kota dan di luar negeri, Jumlah payment point masih sedikit, Letak payment point yang jauh dari rumah warga, Sering terjadi gangguan jaringan internet saat membayar tagihan rekening listrik, Sering terjadi pemadaman total, Sering terjadi tegangan rendah, Sering terjadi gangguan jaringan listrik, Sering terjadi pemadaman listrik bergilir, Lamanya waktu pemadaman listrik baik itu karena pemadaman total maupun pemadaman listrik bergilir, Barang-barang elektronik di rumah sering rusak karena sering terjadi tegangan rendah dan pemadaman listrik, Ketidaktahuan tentang penerapan denda, Ketidaktahuan tentang batas akhir pembayaran, Kecilnya jumlah biaya denda keterlambatan, Surat peringatan yang tidak ditandatangani atasan, Sanksi

putusan masih bisa dinegosiasi, Sanksi hukum yang tidak pernah dilaksanakan, Proses pelayanan di loket pembayaran yang dirasa lambat, Billing yang belum keluar di awal-awal bulan, Kurang ramahnya penjaga loket, Ketidaknyamanan ruang tunggu di loket pembayaran, Ramainya antrian pelanggan di hari-hari terakhir batas pembayaran, Lambannya respon PLN mengatasi gangguan, Petugas PLN yang kurang ramah dalam merespon gangguan, Petugas PLN Kurang sopan dalam menerima keluhan atau pengaduan pelanggan, Petugas PLN kurang sopan ketika melakukan pengecekan ke rumah pelanggan, Petugas PLN tidak sigap dalam mengatasi gangguan, Pusat layanan informasi dan call center 24 jam tidak dapat dihubungi setiap saat, Petugas PLN yang menagih bersikap kurang sopan, Petugas PLN langsung melakukan pemutusan aliran listrik tanpa konfirmasi ke pelanggan yang menunggu, Pelanggan tidak ada di rumah ketika petugas PLN melakukan penagihan tunggakan rekening listrik, Waktu pelunasan masih dapat ditunda, Seringnya petugas PLN melakukan kesalahan pencatatan angka KWH meter pelanggan, KWH meter yang sudah buram sehingga angka KWH tidak nampak jelas, KWH meter yang sering rusak.

### **Hasil dan Pembahasan**

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang merupakan pelanggan PLN Sub Rayon Sentebang yang menunggak.

Usia, sebagian besar responden berusia 40-49 tahun dengan persentase sebesar 47%. Tingkat Pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SLTA dengan persentase sebesar 35%. Jenis Pekerjaan sebagian besar responden adalah karyawan swasta dengan persentase sebesar 38%. Rata-rata Penghasilan/Bulan sebagian besar responden berpenghasilan perbulan antara Rp 1.000.000,00 - Rp 1.999.999,00 dengan persentase sebesar 27%. Status Perkawinan sebagian besar responden berstatus kawin dengan persentase sebesar 90%. Lembar Tunggakan sebagian besar responden menunggak rekening listrik 2 (dua) bulan dengan persentase sebesar 39%. Golongan Tarif sebagian besar responden adalah golongan tarif rumah tangga dengan persentase sebesar 93%. Daya Tarif sebagian besar responden adalah yang daya tarifnya 450 VA dengan persentase sebesar 53%.

#### *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Menunggak Rekening Listrik Pada PLN Sub Rayon Sentebang*

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dijelaskan nilai Bartlett's Test of Sphericity dan Keiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA) sebagai berikut :

- Analisis Bartlett's Test of Sphericity  
Uji Bartlett's Test of Sphericity dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel dengan hipotesis sebagai berikut:

Ho: Variabel-variabel dalam populasi tidak saling berkorelasi satu sama lain.

Ha: Variabel-variabel dalam populasi saling berkorelasi satu sama lain

Kriteria keputusan : Apabila nilai signifikansi Bartlett's Test of Sphericity (p-value)  $\leq$  (0,05), maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi Bartlett's Test of Sphericity (p-value)  $\leq$  (0,05), maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui besarnya nilai signifikansi Bartlett's Test of Sphericity (p-value), yaitu 0,000 yang berarti nilai signifikansi Bartlett's Test of Sphericity (p-value)  $\leq$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam populasi saling berkorelasi satu sama lain.

- Analisis Keiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA)

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui besarnya Keiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA), yaitu 0,726 yang berarti nilai KMO-MSA  $>$  0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa analisis faktor cocok digunakan dalam penelitian ini dan ada kedekatan antar variabel dalam populasi.

- Ekstraksi Faktor

Hasil dari ekstraksi faktor dapat menentukan jumlah faktor yang dikehendaki untuk dapat memperoleh informasi yang terdapat pada variabel yang sebenarnya. Penentuan jumlah faktor berdasarkan pada nilai eigenvalue. Eigenvalue meru-

Tabel 1 Nilai Eigenvalue, Percentage of Variance, Cumulative Percentage of Variance, dan Communalities Variabel-variabel yang Diteiti

Component	Initial Eigenvalue			Communalities
	Total	% of Variance	Cumulative	
1	7,871	20,181	20,181	,765
2	5,240	13,435	33,616	,831
3	4,341	11,130	44,746	,686
4	3,070	7,873	52,619	,686
5	1,947	4,993	57,612	,715
6	1,536	3,939	61,551	,776
7	1,416	3,631	65,182	,761
8	1,303	3,341	68,523	,704
9	1,195	3,065	71,588	,783
10	1,073	2,751	74,339	,543
11	,964	2,472	76,811	,698
12	,872	2,236	79,047	,875
13	,741	1,901	80,948	,833
14	,672	1,723	82,670	,869
15	,620	1,590	84,260	,862
16	,593	1,522	85,782	,884
17	,554	1,422	87,203	,713
18	,509	1,305	88,509	,817
19	,475	1,217	89,726	,749
20	,408	1,045	90,771	,750
21	,373	,957	91,728	,748
22	,331	,848	92,575	,788
23	,325	,832	93,407	,756
24	,296	,759	94,166	,647
25	,282	,722	94,888	,629
26	,262	,671	95,559	,759
27	,254	,652	96,211	,645
28	,202	,517	96,728	,769
29	,190	,486	97,214	,762
30	,163	,418	97,632	,730
31	,145	,372	98,005	,786
32	,138	,353	98,357	,713
33	,120	,308	98,665	,641
34	,120	,308	98,973	,819
35	,110	,282	99,255	,794
36	,101	,259	99,514	,679
37	,082	,209	99,724	,696
38	,059	,151	99,874	,626
39	,049	,126	100,000	,702

Sumber: Hasil Olah Data, 2014

pakan jumlah kuadrat dari *factor loading* pada faktor matriks yang dihasilkan dari Program SPSS untuk faktor ke-n.

Eigenvalue merupakan koefisien yang menunjukkan jumlah varian (dalam angka, bukan persentase) yang dijelaskan oleh setiap faktor. Nilai eigenvalue menunjukkan banyaknya variabel yang digunakan dalam penelitian. Hanya

faktor yang mempunyai nilai eigenvalue > 1 yang akan dapat dimasukkan kedalam model. Nilai eigenvalue semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat Tabel 1.

Berdasarkan kriteria nilai eigenvalue > 1 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini terdapat 10 (sepuluh) faktor yang mempengaruhi pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang faktor tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Menunggak Rekening Listrik Pada PLN Sub Rayon Sentebang Berdasarkan Nilai Eigenvalue > 1

Faktor	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %
Faktor 1	7,871	20,181	20,181
Faktor 2	5,240	13,435	33,616
Faktor 3	4,341	11,130	44,746
Faktor 4	3,070	7,873	52,619
Faktor 5	1,947	4,993	57,612
Faktor 6	1,536	3,939	61,551
Faktor 7	1,416	3,631	65,182
Faktor 8	1,303	3,341	68,523
Faktor 9	1,195	3,065	71,588
Faktor 10	1,073	2,751	74,339

Sumber: Hasil Olah Data, 2014.

Tabel di atas menunjukkan besarnya persentase keragaman total yang mampu diterangkan oleh keragaman faktor-faktor yang terbentuk. Dalam tabel tersebut juga terdapat nilai eigenvalue dari tiap-tiap faktor yang terbentuk. Terdapat 10 (sepuluh) faktor yang paling mempengaruhi pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang berdasarkan kriteria nilai eigenvalue > 1. Kesepuluh faktor tersebut mempengaruhi pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 74,339%, sedangkan sisanya

dipengaruhi dari faktor lain di luar penelitian ini. Faktor yang berpengaruh paling besar atau dominan adalah faktor Sanksi PLN, Layanan Pembayaran dan Kendala Penagihan Tunggakan., yaitu sebesar 20,181 %, sedangkan faktor yang mempunyai pengaruh paling kecil yaitu faktor KWH Meter PLN yaitu sebesar 2,751%. Hasil penyederhanaan faktor dalam matrik faktor memperlihatkan hubungan antara faktor-faktor dengan individual, tetapi dalam faktor-faktor tersebut terdapat banyak variabel yang berkorelasi, sehingga sulit untuk diinterpretasikan. Dengan menggunakan rotasi matriks, maka matriks faktor ditransformasikan menjadi matriks yang lebih sederhana, sehingga mudah diinterpretasikan.

- Rotasi Faktor

*Factor loading* memberikan informasi tentang variabel mana yang berkorelasi signifikan dengan faktor tertentu. Informasi ini selanjutnya dipakai untuk menginterpretasi faktor secara subjektif. Suatu variabel akan dapat dimasukkan atau dikelompokkan sebagai indikator suatu faktor apabila mempunyai nilai factor loading > 0,05. Sedangkan variabel yang memiliki factor loading < 0,05 akan dikeluarkan dari model analisis faktor. Berikut ini akan disajikan Tabel 3 mengenai pengelompokan variabel yang masuk dalam faktor, sehingga dapat diketahui variabel-variabel mana saja yang masuk dalam suatu faktor:

Tabel 3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Faktor	Variabel-variabel yang Masuk Ke dalam Faktor	Factor Loading	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative
Faktor 1	a. Rumah sering kosong karena lingkungan penguniannya untuk beberapa di luar waktu dari luar negeri (X10)	0,513	7,871	20,281	20,181
	b. Surat notifikasi yang tidak diantarkan pada waktu (X23)	0,748			
	c. Sanksi pemutusan masa bisa di negosiasi (X24)	0,788			
	d. Sanksi hukuman yang tidak pernah dilaksanaka (X25)	0,756			
	e. Proses pembayaran di label anekdot yang di data email (X25)	0,617			
	f. Sebaiknya layanan yang tunggu di lihat nomor yang (X29)	0,708			
	g. Ramainya antrian pelayanan di hari hari terakhir kelas pembayaran (X30)	0,648			
	h. Pelayanan listrik dan rumah listrik petugas PLN tidak swakelola penagihan tunggakan rekening listrik (X39)	0,679			
	i. Waktu Pemutusan masih dapat di tunda (X40)	0,696			
Faktor 2	a. Sering terjadi pemadaman total (X14)	0,875	5,240	13,435	33,616
	b. Sering terjadi gangguan pemadaman (X15)	0,833			
	c. Sering terjadi gangguan jaringan listrik (X16)	0,886			
	d. Sering terjadi pemadaman listrik bergilir (X17)	0,852			
	e. Lamanya waktu pemadaman listrik baik itu karena pemadaman total maupun pemadaman listrik bergilir (X18)	0,884			
	f. Barang-barang elektronik dirusak karena sering terjadi gangguan pemadaman pemadaman listrik (X19)	0,712			
Faktor 3	a. Lambatnya respon PLN mengatasi gangguan (X21)	0,708	4,342	11,200	44,746
	b. Petugas PLN yang kurang ramah dalam merespon gangguan (X22)	0,759			
	c. Petugas PLN kurang sopan dalam menerima keluhan atau tanggapan pelanggan (X28)	0,730			
	d. Petugas PLN kurang sopan ketika melakukan panggilan kerumah pelanggan (X37)	0,786			
	e. Petugas PLN tidak siap dalam mengatasi gangguan (X35)	0,713			
	f. Pusat layanan informasi dan call center 24 jam tidak dapat dihubungi setiap saat (X36)	0,641			



Sambungan Tabel 3

Faktor 4.	a. Perphaslar tidak menentu. (X1)	0,700			
	b. Perphaslar tidak menentu. (X2)	0,831			
	c. Beranya terlambat menerima. (X3)	0,680			
	d. Ketidakefektifan tentang penerapan denda. (X4)	0,817	3,070	7,875	57,610
	e. Ketidakefektifan tentang hal lain untuk pembayaran. (X5)	0,749			
Faktor 5.	a. Tidak memprioritaskan pembayaran rekening listrik. (X6)	0,680			
	b. Memutarakan uang pembayaran rekening listrik untuk keperluan lain. (X7)	0,715			
	c. Sering lupa membayar tagihan rekening listrik. (X8)	0,775	1,817	4,990	57,612
	d. Malas untuk membayar ke loket dan menunggu petugas PLN datang menjemput. (X9)	0,761			
	e. Sering lupa membayar Tagihan Rekening Listrik. (X10)	0,704			
Faktor 6.	a. Petugas PLN yang menagih borosnya barang dan jasa. (X11)	0,819			
	b. Petugas PLN langsung menagih pemutusan aliran listrik tanpa konfirmasi ke pelanggan yang menagih jasa. (X12)	0,704	1,836	3,020	61,551
Faktor 7.	a. Kecilnya jumlah biaya dan denda keterlambatan. (X13)	0,794	1,420	0,611	60,282
Faktor 8.	a. Sering terjadi pemutusan jaringan internet saat menerima tagihan rekening listrik. (X14)	0,889	1,808	3,341	68,528
	b. Kurang ramahnya petugas ke pelanggan. (X15)	0,629			
Faktor 9.	a. Sering menunda-nunda pembayaran rekening listrik. (X16)	0,788	1,105	3,065	71,568
Faktor 10.	a. Beranya petugas PLN melakukan kesalahan pencatatan angka KWH meter pelanggan. (X17)	0,620			
	b. KWH meter yang sudah rusak sehingga angka KWH tidak nampak jelas. (X18)	0,700	1,073	4,711	74,339

Sumber: Data Olahan, 2014

### • Interpretasi Faktor

Interprestasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub-Rayon Sentebang dilakukan setelah semua variabel dikelompokkan dan dimasukan ke dalam faktor kemudian diberi nama. penamaan faktor dilakukan berdasarkan variabel-variabel yang masuk dalam faktor tersebut atau variabel

yang memiliki factor loading tertinggi yang masuk ke dalam faktor.

Langkah selanjutnya adalah menginterpretasikan faktor tersebut. Tetapi, dalam menginterpretasikan faktor-faktor tersebut tidak semuanya dimasukkan. Variabel-variabel dalam faktor yang memiliki nilai factor loading lebih dari 0,5 yang akan dimasukkan dalam model, sedangkan variabel-variabel yang memiliki nilai factor loading < 0,5 akan dikeluarkan dari model.

Dari 43 variabel yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat empat faktor yang < 0,5 yaitu faktor jumlah payment point masih sedikit, letak payment point yang jauh dari rumah, billing yang belum keluar diawal-awal bulan dan KWH meter yang sering rusak. Sehingga variabel ini akan dikeluarkan dari model. Sedangkan 39 variabel lainnya akan dimasukkan dalam model karena memiliki nilai factor loading > 0,5.

Interpretasi terhadap faktor-faktor, yaitu :

- Proses pembayaran yang rumit: Faktor Proses pembayaran yang rumit merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling besar atau dominan terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 20,181%.
- Kualitas pendistribusian listrik PLN yang kurang baik: Dalam penelitian ini, faktor Kualitas Pendistribusian

- Listrik PLN yang kurang baik memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub-Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub-Rayon Sentebang sebesar 13,435%.
- Kualitas pelayanan gangguan yang kurang baik: Dalam penelitian ini, faktor Kualitas pelayanan gangguan yang kurang baik juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 11,130%.
  - Rendahnya penghasilan pelanggan: Dalam penelitian ini, faktor Rendahnya penghasilan pelanggan juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 7,873%.
  - Kesengajaan pelanggan menunda pembayaran: Dalam penelitian ini, faktor Kesengajaan pelanggan menunda pembayaran juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 4,993%.
  - Sikap petugas PLN yang kurang kooperatif: Dalam penelitian ini, faktor Sikap petugas PLN yang kurang baik juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 3,939%.
  - Biaya denda keterlambatan yang rendah: Dalam penelitian ini, faktor Biaya denda keterlambatan yang rendah juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 3,631%.
  - Sistem pembayaran yang kurang baik: Dalam penelitian ini, faktor Sistem pembayaran yang kurang baik juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 3,341%.
  - Sering menunda pembayaran rekening listrik: Dalam penelitian ini, faktor Sering menunda pembayaran rekening listrik: Dalam penelitian ini, faktor



ning listrik juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 3,065%.

- Kurang baiknya kualitas KWH meter PLN: Dalam penelitian ini, faktor Kurang baiknya kualitas KWH meter PLN juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang. Faktor ini mampu menjelaskan atau mempengaruhi (*percentage of variance*) pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang sebesar 2,751%.

### **Kesimpulan**

- Faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan menunggak rekening listrik pada PLN Sub Rayon Sentebang yaitu terdiri dari 10 (Sepuluh) faktor yaitu :
  - Proses pembayaran yang rumit.
  - Kualitas pendistribusian listrik PLN yang kurang baik.
  - Kualitas pelayanan gangguan yang kurang baik.
  - Rendahnya penghasilan pelanggan.
  - Kesengajaan pelanggan menunda pembayaran.
  - Sikap petugas PLN yang kurang kooperatif.
  - Biaya denda keterlambatan yang rendah.

- Sistem pembayaran yang kurang baik.
- Sering menunda pembayaran rekening listrik.
- Kurang baiknya kualitas KWH meter PLN.

### **Saran**

- Memperbaiki proses pembayaran yang dirasa rumit oleh pelanggan seperti menambah jumlah loket pembayaran, membuat suasana ruang tunggu loket yang nyaman, dan membuat sistem pembayaran mobile ditempat yang mudah diakses pelanggan sehingga memudahkan pelanggan untuk melakukan proses pembayaran.
- Memperbaiki kualitas pendistribusian listrik PLN yang kurang baik dengan selalu mengontrol kondisi mesin pembangkit PLN yang memang sudah tua dengan selalu melakukan pemeliharaan mesin pembangkitan secara rutin dan berkala, dan untuk pendistribusiannya PLN juga harus melakukan pengecekan kondisi jaringan distribusi yaitu dengan melakukan pengukuran gardu distribusi secara rutin dan berkala sehingga dapat meminimalisir gardu yang *overload* yang dapat mengakibatkan pemadaman sementara selain itu PLN juga harus melakukan pemangkasan rutin dan berkala sehingga pemadaman yang dikarenakan masalah pohon tumbang, daun yang menempel di jaringan ataupun pelepah kelapa yang menimpa jaringan dapat dihindari sehingga jumlah

pemadaman yang terjadi dapat diminimalisir.

- Memperbaiki kualitas pelayanan gangguan yang dirasa pelanggan kurang baik dengan melakukan evaluasi rutin terhadap petugas-petugas lapangan dan mendengarkan kendala-kendala yang dihadapi petugas untuk segera dicarikan solusi penyelesaian dari kendala-kendala tersebut dan memberikan sanksi kepada oknum petugas lapangan yang melakukan perbuatan yang merugikan pelanggan dengan pemotongan gaji sampai dengan pemecatan untuk petugas yang melakukan kesalahan yang bersifat fatal.
- Memberikan dan menjalankan sanksi hukum yang telah ditetapkan kepada pelanggan yang melakukan hal yang merugikan PLN seperti penyegehan rutin, bongkar rampung kwh meter, putus langganan termasuk sanksi hukum penjara untuk pelanggan yang melakukan pencurian listrik.
- Memperbaiki kualitas KWH meter PLN yang sering bermasalah dengan melakukan kalibrasi terhadap KWH bermasalah dan jika masih terdapat banyak KWH yang sering bermasalah maka PLN harus mengganti jenis KWH yang digunakan selama ini.

#### Daftar Pustaka

Abadi, Rinawan dan Risdiyani Chasanah, 2012. *Fisika*, PT. Intan Pariwara : Jakarta.

Mustofa, Ali, Bambang Genjik Sumartono dan Muhammad Basri, 2012, *Perilaku Konsumen Terkait Tunggakan Rekening Listrik Golongan*

*Rumah Tangga 450VA Pada PLN (Persero)*, Vol 1, No 1.

- Nasution, MN. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Natalia, Dedes, 2013, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbelanja pada minimarket safari utama pontianak*, Program Sarjana. Universitas Muhammadiyah. Pontianak.
- Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Ghalia Indonesia : Bogor.
- Prasetyo, Ristiyanti dan John J.O.I Ihalauw , 2005, *Perilaku Konsumen*, Andi : Yogyakarta.
- Siregar, Syofian, 2014, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Supardi. (2005). *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*. UUI Press : Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran & Prilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- (2009). *Prosedur Pasang Baru dan Tambah Daya*. Tersedia di <http://pln-jatim.co.id/red/?m=proc&p=pasang-baru>
- (2009). *Pemutusan Aliran Listrik*. Tersedia di <http://pln-jatim.co.id/red/?m=proc&p=pemutusan>
- (2008). *Sistem Distribusi Tenaga Listrik*. Tersedia di <http://dunia-listrik.blogspot.com/2008/12/sistem-distribusi-tenaga-listrik.html>
- (2011). *Apa Itu Listrik Pintar*. Tersedia di <http://www.pln.co.id/blog/apa-itu-listrik-prabayar/>
- (2011). *Mengenal Siklus Pakai dan Bayar Listrik*. Tersedia di <http://www.pln.co.id/disjateng/?p=637>